本章應連同引言及收錄本手冊所用縮寫語及其他術語的辭彙一起細閱。若使用本手冊的網上版本，可按動其下面劃了藍線的標題，以接通有關章節。

———————————

目的

列載金管局對外判活動的監管方式及建議認可機構在外判業務時需處理的主要事項。

分類

金融管理專員以建議文件的形式發出的非法定指引。

取代舊有指引

第3.8號指引「數據處理操作的外判」，發出日期爲1996年7月3日；「外判」通告，發出日期爲1998年12月8日。

適用範圍

所有認可機構

結構

———————————

1. 引言

1.1 背景

1.1.1 本章使用的「外判」一詞，是指一項由另一方（即服務供應商）承諾向認可機構提供之前由認可機構自行提供的服務或認可機構將會推出的新服務的安排。外判對象可以是在香港或海外的服務供應商，而服務供應商可以是隸屬同一認可機構的單位（如總辦事處或海外分行）、認可機構所屬集團的聯繫公司或獨立第三者。

1.1.2 隨着全球化及科技發展，外判在國際及本地來說均越趨普及。本港認可機構典型的外判工作包括數據處理，有關客戶的服務(例如熱線中心)及與後勤部門有關的業務。

1.1.3 認可機構選擇將其工作或業務外判的原因有多方面，包括：

- 節省成本或達到規模經濟的效益；
- 讓認可機構專注發展其核心業務；
- 利用服務供應商具備的專門知識和技能，如最新的科技；或

- 將有關服務集中於總辦事處或另一分行，以改善服務及加強監控和風險管理。

1.2 在附表**7**下的法律責任

1.2.1 認可機構應清楚它們有法律責任，確保其外判計劃符合《銀行業條例》附表7規定的最低認可準則。

1.2.2 附表7第10段特別規定認可機構要有足夠的會計制度和管控制度；而第12段亦規定認可機構須以持正的態度、適度的專業能力，以及無損存戶及準存戶利益的方式經營業務。如任何外判工作會削弱其內部管控制度或有損其業務操守，則認可機構不應作出或不應繼續有關的外判安排。

1.3 監管方式

1.3.1 由於外判工作能為認可機構及其客戶帶來莫大裨益，只要外判安排有周詳的計劃及妥善的管理，同時又不致損害客戶的利益，金管局將不會阻撓認可機構透過外判安排以達致其商業目標。

1.3.2 由於外判安排會因個別情況而有所不同，認可機構如有意就與銀行業有關的業務（包括後勤支援業務）開始外判安排或改變該等業務的外判範圍，應就其外判計劃預先與金管局進行討論，並須令金管

局確信其在推行有關計劃前會妥善處理下文第2節所列的各類主要事項。認可機構如對某類業務是否會列入與金管局討論的範圍有任何疑問，應向金管局徵詢意見。

1.3.3 如將工作外判至海外地區，金管局亦可直接與認可機構的註冊地或所在地的監管機構（視乎情況而定）聯絡，就各項事宜取得確認。

1.3.4 認可機構一經推行外判計劃，金管局預期它們會繼續檢討其用以監察服務供應商表現及管理外判業務有關風險的管控制度的成效及妥善程度。

1.3.5 如發現任何外判安排有不足之處，認可機構應採取適當行動糾正有關問題，否則金管局保留權利在極端情況下要求認可機構採取適當步驟，就外判活動作出其他安排。

1.3.6 金管局會透過現場審查、非現場審查或與認可機構進行的審慎監管會談，判斷它們是否已充分解決下文第2節提及的關注事項及糾正不足之處。

2. 監管的主要關注事項

2.1 問責性

2.1.1 在任何外判安排中，認可機構的董事局及管理層對所外判的業務負有最終責任。外判安排只是將某項業務或工作的日常管理責任而非問責性轉移予服務供應商。因此，認可機構應繼續保留對外判業務的最終控制權。

2.2 風險評估

2.2.1 認可機構的董事局及管理層應確保建議的外判安排已通過全面的風險評估（包括業務操作、法律及信譽風險），而發現的所有風險亦已在推行外判計劃前獲得妥善處理。具體而言，有關的風險評估應包括下列各範籌：

- 將予外判的服務的重要性及關鍵性；
- 作出外判安排的理由（如成本及收益分析）；及
- 外判對認可機構的風險狀況（包括業務操作、法律及信譽風險）的影響。

2.2.2 認可機構在推出外判計劃後，應定期重新作出上述的風險評估。

2.3 服務供應商的能力

2.3.1 在選擇服務供應商前，認可機構應作出適當的嚴格調查。在評估服務供應商時，除考慮成本因素及服務水平外，認可機構還應顧及服務供應商的財政穩健程度、信譽、管理技巧、技術能力、營運能力及規模、與認可機構的企業文化和未來發展策略的配合程度、對銀行業的熟悉程度，以及緊貼市場創新步伐的能力。

2.3.2 認可機構應備有管控措施（如與服務水平目標比較），以持續監察服務供應商的表現。

2.4 外判協議

2.4.1 認可機構與其服務供應商簽訂的服務協議應清楚列明所提供的服務種類和水平，以及服務供應商在合約下的責任和義務。

2.4.2 認可機構應定期（如每年）檢討其外判協議，並應評估該等協議是否應重新議訂及續期，以便與市場標準看齊及應付其業務策略上的改動。

2.4.3 如服務供應商爲一間認可機構的全資附屬公司或一境外註冊認可機構的總辦事處或另一分行，則簽訂諒解備忘錄便可接納爲適當的安排。

2.5 客戶資料的保密

2.5.1 認可機構應確保建議的外判安排符合有關的法定要求（如《個人資料（私隱）條例》）及普通法下的客戶保密規定[1]。一般來說，認可機構應就此尋求法律意見。

2.5.2 認可機構應備有管控措施，確保服務供應商遵守客戶資料保密的規定，並設有防範措施保障客戶資料的機密及完整性。常見的防範措施包括：

- 由服務供應商保證公司本身及僱員會遵守保密規則，包括《個人資料（私隱）條例》列載的保障資料原則；
- 一旦出現違反保密規則的情況，認可機構有合約上的權利對服務供應商採取法律行動；
- 將認可機構的客戶資料與服務供應商及服務供應商的其他客戶的資料分隔；及

[1] 除《個人資料（私隱）條例》的限制外，本港認可機構均受到爲客戶資料守密的普通法義務所規限。《個人資料（私隱）條例》只保障個人資料，但無論是個人或公司客戶的資料均一律在普通法義務的保障範圍之內。普通法的一般原則是認可機構應保存客戶資料機密，並在未得到客戶同意的情況下不得將資料外洩。

- 規定對認可機構客戶資料的使用權只按需要知曉原則授予服務供應商的獲授權僱員。

2.5.3 認可機構應以一般性的措辭通知客戶其資料可能會外判處理。就重大的外判計劃，特別是外判至海外地區，認可機構應另外給予客戶特別通知。

2.5.4 無論基於何種原因，若要終止外判合約，認可機構應確保向服務供應商取回所有客戶資料或將資料毀滅。

2.6 外判業務的管控

2.6.1 在任何外判安排中，認可機構均應確保它們備有有效的程序，以監察服務供應商的表現以及管理與服務供應商的關係和外判業務涉及的風險。

2.6.2 這些監察程序應包括：

- 合約表現；
- 服務供應商遇到的重大問題；
- 定期檢討服務供應商的財政狀況及風險情況；及
- 服務供應商的應變計劃、有關計劃的測試結果，以及作出改善的可能。

2.6.3 認可機構應將監察服務供應商及外判業務的責任交予具備適當專門知識的員工。

2.6.4 認可機構應制定匯報程序，使與外判業務有關的問題能迅速提升至認可機構及服務供應商的管理層處理。

2.6.5 內部審計部門應定期檢討外判安排的監控程序。

2.7 應變計劃

2.7.1 認可機構及其服務供應商應備有應變計劃，並就計劃進行定期測試，以確保業務運作無間（例如服務供應商的系統發生故障或與所在地國家的電訊聯繫出現問題）。

2.7.2 有關日常運作及系統問題的應變安排一般會包括在服務供應商本身的應變計劃內。認可機構應確保它們對服務供應商的應變計劃有充分了解，並應在制定其應變計劃時考慮到因服務供應商的系統發生故障而引致外判服務中斷的有關影響。

2.7.3 在制定可行的應變計劃時，認可機構應考慮在緊急情況下是否有另一服務供應商可供使用或能否將外判服務收回機構內部處理，以及其中所涉及的費用、時間和資源。

2.8 外判資料的取用

2.8.1 認可機構應確保其辦公地點存放適當和最新的外判資料記錄，讓金管局可隨時根據《銀行業條例》第55及56條進行審查，及可在香港適時由服務供應商取得準確的資料。

2.8.2 外判安排不應對金管局的審查員以及認可機構的內部及外聘審計師使用有關資料構成任何阻礙。認可機構應確保與服務供應商簽訂的協議載有條款，容許監管機構對涉及外判業務的服務供應商的運作及管控制度作出審查和檢討。

2.9 有關外判至海外的額外關注事項

2.9.1 除上述第2.1至2.8節提及的問題外，還有其他與外判至海外有關的事項需要關注：

- 外判至海外對認可機構的風險狀況的影響：認可機構應考慮海外國家的有關情況（如法律制度、監管架構、科技的先進程度、基礎建設），從而了解外判至海外會引致的風險；
- 海外政府機構(如警方及課稅當局等)對客戶資料的取用權：一般來說，認可機構應就此向國際

或在有關地區信譽良好的法律機構取得法律意見，此舉可讓它們知道它們受法律約束需要提供資料的範圍及由哪個政府機構要求提供。在法律強制規定下，認可機構可能無法避免這些海外政府機構取用其資料。因此，認可機構應進行風險評估，以估計該等機構取用資料的範圍及可能性。如海外政府機構試圖取用其客戶資料，認可機構應通知金管局。若要求取用有關資料的表面理由不足，金管局保留權利要求認可機構採取適當步驟，就外判的業務作出其他的安排；

- 給予客戶的通知：一般來說，認可機構應通知客戶服務供應商所處的國家（包括日後的任何變動）及海外政府機構對其資料的取用權（如有）；

- 認可機構把業務外判後，金管局取用客戶資料以作審查的權力：認可機構不應將業務外判至缺乏妥善監管或設有可能妨礙金管局或認可機構的外聘審計師取用客戶資料的保密法的地區。認可機構應確保金管局有權取用客戶資料。有關取用權應由認可機構及其註冊地或所

在地政府當局（視乎情況而定）雙方以書面確認；

- 《個人資料（私隱）條例》第33條有關轉移個人資料至香港以外地方的規定：雖然第33條尚未生效，但金管局建議認可機構留意該條例的有關規定及其對認可機構外判至海外的計劃的可能影響；及

- 外判協議的法律依據：協議最好受香港法律管轄。

2.9.2 如屬本地註冊認可機構，關注重點在於當服務供應商未能充分合作時金管局可行使《銀行業條例》賦予的法定權的能力。因此，如本地認可機構計劃外判，例如將其數據處理工作的主要部分外判至香港以外地方，金管局預期該認可機構應在一個可接受的地區備有穩健的後備系統和應變計劃。該後備系統應有正式文本記錄，並定期進行測試（見上文第2.7節）。認可機構或宜就後備系統的成效尋求獨立意見。

———————————————

目錄	辭彙	主頁	引言